



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Interconnected Network (Internet) di era sekarang ini telah menjadi kebutuhan bagi setiap orang atau bisa dikatakan sebagai referensi utama yang digunakan dalam menggali berbagai informasi secara cepat. Peranan internet sangat banyak, mulai dari menjalin silaturahmi, hiburan, mencari informasi, dan masih banyak lagi peranan yang sangat menguntungkan dalam menggunakan internet. Begitu banyaknya manfaat yang diperoleh dari internet membuat frekuensi penggunaan internet mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2016, saat ini pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 132 juta pengguna yang tersebar di beberapa pulau. Adapun jumlah pengguna internet tersebut secara terperinci dapat dilihat pada Tabel I.1

Tabel 1.1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016

Pulau	Jumlah
Jawa	86.339.350
Sumatera	20.752.185
Sulawesi	8.454.592
Kalimantan	7.685.992
Bali dan Nusa	6.148.796
Maluku dan papua	3.330.596

(Sumber : StatistikKkominfo.go.id)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah pengguna internet terbanyak pada tahun 2016 berada di Pulau Jawa yaitu terdapat sebanyak 86.339.350 pengguna internet. Selanjutnya di Pulau Sumatera terdapat 20.752.185 pengguna internet, di Pulau Sulawesi terdapat 8.454.592 pengguna internet, di Pulau Kalimantan 7.685.992 pengguna internet, di Pulau Bali dan Nusa terdapat 6.148.796 pengguna internet sedangkan pada Maluku dan Papua terdapat 3.330.596. Pada Tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa Pulau Sumatera merupakan pengguna internet terbanyak setelah Pulau Jawa, sedangkan Pulau Maluku dan Papua masih sedikit pengguna internetnya.

Dari data statistik keminfo, pengguna internet di 9 kota yang berada di Sumatera berjumlah 2.076.000 jiwa.

Tabel I.2 Pengguna Internet di Sumatra Tahun 2013

Nama Kota	Pengguna Internet (Jiwa)
Medan	389000
Palembang	383000
Bandar Lampung	290000
Batam	263000
Padang	223000
Pekanbaru	199000
Jambi	153000
Banda aceh	88000
Bengkulu	88000

(sumber : statistik.kominfo.go.id/site/data)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, terlihat bahwa jumlah pengguna internet di Sumatera pada tahun 2013 di Medan sebanyak 389000 jiwa, Palembang 383000 jiwa, Bandar Lampung 290000 jiwa, Batam 263000 jiwa, Padang 223000 jiwa, Pekanbaru 199000, Jambi 153000 jiwa, Banda Aceh 88000 jiwa dan Bengkulu terdapat 88000 jiwa pengguna internet.

Dengan perkembangan teknologi yang saat ini sangat pesat memberikan perubahan sosial pada masyarakat. Banyak juga bisnis yang bermunculan dengan memanfaatkan dan dengan bermodalkan internet saja. Salah satu bisnisnya adalah penyedia jasa melalui aplikasi. Dengan adanya transportasi berbasis online ini dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja, terutama kemudahan pada masyarakat. Kekhawatiran masyarakat menggunakan transportasi umum dapat di cegah dengan menggunakan transportasi online ini. Aplikasi transportasi online ini memberikan fasilitas kepada pelanggannya berupa kemudahan dan kenyamanan.

Jasa transportasi saat ini dirasa sebagai sarana yang sangat penting di dalam kehidupan masyarakat, transportasi digunakan setiap masyarakat untuk memperlancar aktifitas sehari-harinya, setiap orang tentu membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatannya seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktifitas lainnya. Semakin banyak jenis jasa transportasi dan berbagai macam merek yang ditawarkan, membuat konsumen sebagai pengambil keputusan menjadi lebih selektif dalam proses pengambilan keputusannya, Perusahaan pun harus melakukan usaha-usaha dalam menarik konsumen agar membeli dan menggunakan jasanya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di Indonesia, ojek online dipelopori oleh PT. Go-Jek Indonesia. Go-Jek didirikan oleh pengusaha Indonesia bernama Nadiem Makarim. GO-JEK berdiri pada tahun 2010 tanpa aplikasi, hanya bermodalkan panggilan telfon dan telah mengalami perkembangan sangat pesat di Indonesia pada saat ini. GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada 3 nilai pokok : kecepatan, inovas dan dampak sosial.

Perkembangan teknologi semakin canggih, sejak Januari 2015 Gojek meluncurkan aplikasi pesan via online yang dapat diakses melalui smartphone android. Layaknya virus yang menjamur begitu dengan cepat, dan ramai Go-Jek sebagai perusahaan *Startup* lokal yang berkembang sangat pesat merambah luas ke kota-kota besar di Indonesia dan menjelma sebagai perusahaan yang menawarkan jasa transportasi antar penumpang dengan sepeda motor atau disebut dengan ojek. Aplikasi Go-Jek semakin dikenal di masyarakat saat ini. Tercatat hingga pertengahan 2017, penyedia layanan *on-demand* berbasis aplikasi tersebut telah diunduh lebih dari 40 juta kali. (Sumber : moneter.co.id, tahun 2017)

Selain GOJEK, perusahaan yang menyediakan jasa transportasi online yang banyak di minati konsumen adalah Grab. Grab adalah sebuah perusahaan asal Singapura. Grab merupakan perusahaan yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam Negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia dan Filipina. Grab pertama kali beroperasi pada bulan juni tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. GrabBike secara konsisten menandingi aplikasi ojek lainnya dari berbagai segi termasuk tarif yang terjangkau, peningkatan keamanan, kepercayaan untuk menggunakan layanan dibanding transportasi pribadi, dan kemampuan untuk mempersingkat waktu tunggu karena adanya pelacakan GPS dan kenyamanan teknologi Grab yang lebih baik.

Ketika konsumen ingin membeli jasa transportasi ini, tentu saja ada beberapa hal yang menjadi bahan pertimbangan. Salah satu pertimbangan yaitu tarif yang dikenakan. Semakin murah tarif yang diberikan perusahaan ke konsumennya, maka konsumen juga biasanya semakin senang untuk memilih transportasi tersebut. Berdasarkan wawancara pra riset yang dilakukan pada salah satu driver jasa transportasi online, driver mengatakan bahwa kehadiran jasa transportasi online khususnya di Pekanbaru memberikan dampak positif terhadap masyarakat, masyarakat sangat dipermudah dengan adanya transportasi ini. Hanya dengan mendownload aplikasi di smartphone, masyarakat bisa menggunakan jasa dimana saja dan kapan saja. Jika masalah tarif, masyarakat bisa lihat secara langsung tarif yang dikenakan ketika pemesanan order tidak perlu negosiasi lagi, tariff yang dikenakan sudah ditetapkan langsung oleh perusahaan sesuai dengan jarak yang ditempuh. Selain itu sistem pembayarannya bisa cash dan juga bisa membayar melalui online dengan cara mengisi saldonya saja. Selain itu, wawancara awal juga dilakukan pada masyarakat yang telah menggunakan jasa transportasi online.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masyarakat tersebut mengatakan dengan adanya transportasi online ini sangat membantunya, tidak sulit dalam menggunakan aplikasinya, simple sekali hanya dengan mendownload dan pesan dengan sesuai dengan apa yang kita butuhkan. Selain itu pemesanan bisa dilakukan dimana saja, selain untuk ojek juga ada untuk memesan makanan, sehingga sangat membantu jika dalam keadaan darurat. Dalam segi tarif, transportasi online ini dapat dikatakan murah, pada saat tertentu jika membayar via online terkadang mendapat potongan tarif, hanya dengan mengisi lewat ATM bisa membayar memakai GO-PAY.

Salah satu teori yang digunakan untuk memberikan bukti secara empiris mengenai penggunaan teknologi adalah Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) atau disingkat dengan TAM. TAM adalah merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya pengguna teknologi komputer. Model TAM ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986), yang memiliki dua konstruk yaitu manfaat yang di persepsikan (*perceived usefulness*) dan kemudahan yang di persepsikan (*perceived ease of use*). Setiap aplikasi transportasi online ini memiliki strategi yang berbeda-beda, jika aplikasinya mudah untuk digunakan dan konsumen merasa tidak dipersulit, maka konsumen juga akan merasa nyaman, sehingga konsumen akan semakin loyal. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan aplikasi juga merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi online tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beberapa penelitian mengenai keputusan konsumen menggunakan teknologi internet telah dilakukan. Sari (2016) meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa Transportasi Gojek pada masyarakat di Kota Bogor. Selain itu, Simarmata (2015) menggunakan Model Penerimaan Teknologi untuk konsumen yang menggunakan jasa perbankan. Dalam penelitian ini, penulis mencoba memodifikasi variabel yang mempengaruhi keputusan masyarakat di Kota Pekanbaru dalam memilih transportasi online menggunakan variabel dari model penerimaan teknologi dan variabel lain yaitu tarif. Mengingat saat ini di Kota Pekanbaru terdapat beberapa jasa transportasi online, maka peneliti memperluas objek penelitian pada dua penyedia jasa transportasi online yaitu Grab dan Gojek. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya seperti dari sisi lokasi dan objek penelitiannya. Jika pada penelitian terdahulu hanya pada pengguna Gojek di Kota Bogor dan juga pada nasabah perbankan, penelitian ini akan meneliti Gojek dan Grab. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN TARIF TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE DI PEKANBARU”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang akan di kemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa transportasi *online* di Pekanbaru?
2. Apakah tarif berpengaruh secara parsial terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa transportasi *online* di Pekanbaru?
3. Apakah *perceived ease of use* dan tarif berpengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat menggunakan jasa transportasi *online* di Pekanbaru?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh *perceived ease of use* secara parsial terhadap keputusan masyarakat menggunakan transportasi online di Pekanbaru.
2. Mengetahui pengaruh tarif secara parsial terhadap keputusan masyarakat menggunakan transportasi online di Pekanbaru.
3. Mengetahui pengaruh *perceived ease of use* dan tarif secara simultan terhadap keputusan masyarakat menggunakan transportasi online di Pekanbaru.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan mengenai perilaku konsumen terutama dalam proses pengambilan keputusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembandingan bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian dibidang pemasaran khususnya mengenai perilaku konsumen.

c. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan manajemen khususnya yang berkaitan dengan konsumen, sehingga dapat menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan jumlah konsumen di masa yang akan datang.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan penelitian ini, penulis membaginya ke dalam tiga bab. Dimana dalam setiap babnya hanya difokuskan untuk membahas satu permasalahannya saja. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut, dikemukakan sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II

: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah penelitian sehingga dapat disimpulkan suatu hipotesis dan variabel-variabel penelitian.

BAB III

: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode penugumpulan data serta analisis data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa yang dapat untuk digunakan.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan Gojek dan Grab.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan membahas dan menguraikan mengenai hasil penelitian pengaruh *perceived ease of use* dan tarif terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi *online* di Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran penulis kepada pihak perusahaan.

